

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 065-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000108 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: JUAN ZEGARRA RUESTA  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 14 de diciembre de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Zegarra Ruesta, quien indica que las colas en la Unidad de Peaje Paita son muy largas, hay una sola ventanilla y se congestiona mucho, siempre se tiene que esperar más de 10 minutos, sucediendo todos los días, tanto de ingreso y salida a Paita, lo que no permite llegar a tiempo a su destino.

### CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante El Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, el Sr. Juan Zegarra Ruesta identificado con DNI 02603387 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que las colas en la Unidad de Peaje Paita son muy largas, hay una sola ventanilla y se congestiona mucho, siempre se tiene que esperar más de 10 minutos, sucediendo todos los días, tanto de ingreso y salida a Paita, lo que no permite llegar a tiempo a su destino.
4. Que, las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), se circunscriben a la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y operación de los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte, que comprende desde Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto al tiempo de espera de los vehículos para el cobro de la tarifa en las unidades de peaje, el mismo se encuentra regulado en el Contrato de Concesión a través de la medición del "tiempo de espera en cola", el cual conforme a la evaluación realizada por la entidad reguladora, se encuentra en cumplimiento al parámetro establecido en el Contrato.
6. Que, la Concesionaria se ha visto imposibilitado de corroborar dicho hecho aislado, debido a que el Reclamante no ha presentado las pruebas que permitan efectuar la verificación correspondiente del tiempo de atención al Reclamante, ante ello considerando que la referida medición del parámetro del "tiempo de espera en cola" cuenta con la conformidad de la entidad Reguladora, se determina que el tiempo de atención al Reclamante se encuentra dentro del rango promedio establecido en el Contrato de Concesión, no habiéndose superado dicho límite. Sin perjuicio de lo mencionado, lamentamos el hecho de la percepción del Reclamante como demora.
7. Que, en la Unidad de Peaje de Paita se tienen habilitadas tres vías, cuyas direcciones (ascendente o descendente) se alternan tomando en consideración las horas de mayor circulación de los vehículos con dirección a Paita o hacia Piura, en este sentido, la Concesionaria constata que procede de manera diligente a evitar la congestión vehicular por pase de vehículos, siendo que la fluidez vehicular mejorará notablemente con la habilitación de una nueva vía correspondiente a la construcción de la Obra Adicional Segunda Calzada Piura – Paita.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Juan Zegarra Ruesta.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urb. Clark Lote N° 1 Dpto. 501 – Edificio Clark – Piura, consignada por el Reclamante para ser notificado.

**TERCERO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**CUARTO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento. Así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte S.A., trabaja permanentemente para brindar a los usuarios de la carretera un servicio de calidad. Asimismo, nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.